KRAAL

Algemene Voorwaarden

Versie 3.0 juni 2026 / ©2025 Kraal B.V. / KVK: 91788242

1. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

1 . 1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Kraal B.V. (hierna: “Kraal”) en haar opdrachtgevers ter zake van dienstverlening ten behoeve van de beveiliging van (digitale) netwerken en IT-infrastructuur, andere dienstverlening die Kraal voor haar opdrachtgevers verricht, producten (waaronder ook software) en apparatuur die aan opdrachtgever worden geleverd, verhuurd en/of ter beschikking gesteld, ongeacht de aard van de opgedragen diensten, producten, software, werkzaamheden of rechtshandelingen. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor buitencontractuele verbintenissen, waaronder onrechtmatige daad. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden die door de opdrachtgever worden gebruikt, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. De opdrachtgever die eenmaal met Kraal contracteert op basis van deze algemene voorwaarden, aanvaardt daarmee de toepasselijkheid van de voorwaarden op alle toekomstige contractuele en buitencontractuele relaties met Kraal.

1.2 Door het verstrekken van een opdracht ter zake van dienstverlening ten behoeve van de beveiliging van (digitale) netwerken en IT-infrastructuur, door het verstrekken van een opdracht tot het leveren en/of ter beschikking stellen van producten (waaronder ook begrepen apparatuur en software), alsook door het verstrekken van een opdracht ter zake van andere dienstverlening aan Kraal gaat opdrachtgever akkoord met deze voorwaarden die onderdeel uitmaken van de tussen opdrachtgever en Kraal gesloten overeenkomst alsmede op alle rechtsbetrekkingen die in verband met dergelijke opdrachten of als gevolg daarvan ontstaan, hierna “de Overeenkomst”.

2. Aanspraken van derden

2.1 De uitvoering van een in 1.2 bedoelde opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever.

2.2 De opdrachtgever vrijwaart Kraal tegen alle aanspraken van derden die verband houden met een opdracht als bedoeld in 1.2 en/of ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden, tenzij sprake is van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van Kraal. Ook door Kraal gemaakte kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken van derden komen voor rekening van de opdrachtgever.

3. Verplichtingen opdrachtgever

3.1 Indien Kraal in het kader van de overeenkomst hardware aan opdrachtgever levert of ter beschikking stelt, blijft deze hardware te allen tijde eigendom van Kraal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever is verplicht de hardware zorgvuldig te gebruiken en op eerste verzoek van Kraal in goede staat terug te geven bij het einde van de overeenkomst. Indien hardware niet wordt geretourneerd, beschadigd is of incompleet wordt teruggegeven, is opdrachtgever aansprakelijk voor de vervangingswaarde of herstelkosten.

3.2 Opdrachtgever zal – in het geval een werknemer van Kraal dient te werken met complexe IT infrastructuur - een getrainde en gekwalificeerde persoon aanwijzen om de werknemer van Kraal te vergezellen en te begeleiden bij zijn/haar werkzaamheden.

4. Verplichtingen Kraal

4.1 De aan Kraal verstrekte opdrachten betreffen altijd inspanningsverbintenissen (en geen resultaatsverbintenissen). Kraal zal zich inspannen om de verstrekte opdracht(en) zo goed mogelijk uit te voeren.

5. Rechten van intellectuele eigendom

5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de producten en diensten die Kraal levert, berusten bij Kraal of bij Kraal haar leveranciers en licentiegevers.

5.2 Kraal kan in voorkomende gevallen schriftelijk met de opdrachtgever afspreken dat de opdrachtgever het intellectuele eigendomsrecht krijgt van specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde producten en/of oplossingen. Kraal behoudt in zo'n geval echter altijd de rechten van intellectuele eigendom om onderdelen die de basis vormen van deze specifieke producten en oplossingen, te blijven gebruiken en exploiteren. Kraal mag in zo'n geval een vergelijkbare oplossing of product (blijven) ontwikkelen en exploiteren. Het voorgaande geldt echter niet indien daar uitdrukkelijk schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt.

5.3 Opdrachtgever verkrijgt te allen tijde van Kraal het recht om gedurende de duur van de opdracht, de door Kraal geleverde producten en diensten te gebruiken voor de doeleinden die in de opdracht zijn omschreven. Voornoemd recht is exclusief voor opdrachtgever en opdrachtgever kan dit recht niet overdragen, sublicentiëren, doorgeven of verpanden.

6. Beperking van aansprakelijkheid

6.1 Het diagnosticeren van problemen en het eventueel oplossen daarvan door Kraal vereist in voorkomende gevallen dat IT-apparatuur, netwerken of computers van opdrachtgever worden gestart, gereset of gestopt, hetgeen tot schade aan de zijde van opdrachtgever kan leiden. Om een probleem te lokaliseren dient in voorkomende gevallen (diagnose) apparatuur gekoppeld te worden aan IT-installaties, netwerken en/of computers van opdrachtgever, waarbij de mogelijkheid bestaat dat deze IT-installaties, netwerken en/of computers uitslaan en/of anderszins defect raken. Meer in het algemeen kunnen zich bij het diagnosticeren en verhelpen van problemen met (de beveiliging van) IT-installaties, netwerken en/of computers van opdrachtgever onvoorziene situaties voordoen die tot schade bij de opdrachtgever kunnen leiden. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de hiervoor bedoelde schade, als deze al aan

Kraal toerekenbaar zou zijn, niet of niet volledig door Kraal te verzekeren is, anders dan tegen zeer hoge kosten, welke kosten Kraal dan weer zou moeten doorbelasten in de door haar aan opdrachtgever gerekende tarieven.

6.2 Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat Kraal haar aansprakelijkheid voor schade jegens opdrachtgever zoveel als mogelijk op grond van de wet en jurisprudentie beperkt.

6.3 Kraal is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het handelen en/of nalaten van Kraal en haar werknemers. Het voorgaande ook in geval van niet, niet tijdige, niet volledige of onjuiste of ondeugdelijke nakoming van de aan haar verstrekte opdrachten. Ongeacht de door opdrachtgever ingeroepen grondslag voor aansprakelijkheid zijn Kraal en haar werknemers niet aansprakelijk voor:

a) indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en alle schade die niet als directe schade wordt aangemerkt; en

b) schending van octrooien, licenties, modellen, auteursrechten of andere rechten van derden als gevolg van door de opdrachtgever verstrekte gegevens. Voor zover Kraal en haar werknemers aansprakelijk zijn voor schade, dan is deze schade te allen tijde beperkt tot (ter keuze van Kraal): (a) maximaal het gemiddelde maandelijkse factuurbedrag van de door Kraal geleverde dienst waar de schade betrekking op heeft, of (b) het uit hoofde van een door Kraal afgesloten verzekering ter zake daadwerkelijk uitbetaalde bedrag.

6.4 Op grond van de in deze algemene voorwaarden gemaakte afspraken kan een opdrachtgever alleen Kraal aansprakelijk stellen. De aandeelhouders van Kraal, medewerkers van Kraal en andere personen die onder de naam Kraal werkzaamheden verrichten zijn nooit zelf aansprakelijk.

6.5 De aandeelhouders van Kraal, hun holding vennootschappen en hun bestuurders, en de medewerkers van Kraal mogen zich op deze beperkingen van aansprakelijkheid beroepen. Zij zijn namelijk mede voor hen geschreven.

6.6 Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking van de schade bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.

6.7 De in dit artikel bedongen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet voor zover schade het gevolg is van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van Kraal en/of haar – al dan niet ondergeschikte – leidinggevenden.

7. Inschakeling van derden

7.1 De keuze van eventueel door Kraal in te schakelen derden zal, waar gebruikelijk en mogelijk, geschieden na overleg met de opdrachtgever en met inachtneming van de zorgvuldigheid die redelijkerwijs van Kraal mag worden verwacht. Kraal is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop derden hun werkzaamheden uitvoeren en is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden, behoudens opzet, grove schuld, of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Kraal.

7.2 Kraal is gemachtigd voorwaarden die in de relatie tussen haar en de derde gelden of die door de derde worden bedongen, waaronder mede begrepen beperking van aansprakelijkheid, mede namens de opdrachtgever te aanvaarden, zonder voorafgaand overleg met de opdrachtgever. Kraal zal deze voorwaarden mogen tegenwerpen aan de opdrachtgever voor zover het de uitvoering van de opdracht door de derde betreft.

8. Looptijd en beëindiging

8.1 Overeenkomsten worden aangegaan voor de in de opdrachtbevestiging vermelde looptijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na het verstrijken van de overeengekomen looptijd wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één (1) maand.

8.2 Voortijdige beëindiging door de opdrachtgever vóór het verstrijken van de overeengekomen looptijd is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Kraal. Bij voortijdige beëindiging zonder toestemming is de opdrachtgever een vergoeding verschuldigd ter hoogte van 50% van de resterende contractwaarde, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Voortijdige opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Deze bepaling is niet van toepassing indien de beëindiging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Kraal.

9. Tarieven en betalingen

9.1 Kraal is bevoegd om, alvorens de werkzaamheden in verband met de opdracht aan te vangen, betaling van een voorschot te verlangen. Het voorschot zal worden verrekend met de laatste declaratie die aangaande de betreffende opdracht aan de opdrachtgever zal worden verzonden.

9.2 Betaling van de declaratie van Kraal dient – zonder enige korting, opschorting of verrekening – plaats te vinden binnen 14 dagen na datum van de betreffende declaratie, bij gebreke waarvan de opdrachtgever vanaf de veertiende dag de wettelijke (handels)rente verschuldigd zal zijn. Bezwaren van de opdrachtgever dienen zo spoedig als mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na datum van de betreffende declaratie schriftelijk en gemotiveerd aan Kraal kenbaar te worden gemaakt, onder

betaling van het niet betwiste deel van de declaratie.

9.3 Kraal is in ieder geval gerechtigd de opgedragen werkzaamheden op te schorten wanneer declaraties en/of voorschotnota's niet binnen de betreffende betalingstermijnen zijn voldaan, dan wel naar het oordeel van Kraal het kredietrisico op de opdrachtgever als te hoog wordt ingeschat of de continuïteit van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever onvoldoende zeker is.

9.4 Kraal is gerechtigd om in geval declaraties 14 dagen na de betreffende datum onbetaald zijn gebleven, buitengerechtelijke kosten ter grootte van 15% van het te incasseren bedrag in rekening te brengen met een minimum van € 250,=. Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die verband houden met de invordering van declaraties komen voor rekening van de opdrachtgever. De gerechtelijke kosten zijn niet beperkt tot de geliquideerde proceskosten, doch zullen integraal voor rekening van de opdrachtgever zijn, indien deze (in overwegende mate) in het ongelijk wordt gesteld.

10. Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming

10.1 Begrippen die in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 (de "AVG") zijn gedefinieerd, hebben in dit artikel 9 dezelfde betekenis als in de AVG.

10.2 De opdrachtgever vrijwaart Kraal en met Kraal verbonden personen van aanspraken van derden en andere schade die Kraal of een met Kraal verbonden persoon lijdt in verband met een onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens bij het uitvoeren van de opdracht, voor zover Kraal deze persoonsgegevens van de opdrachtgever of in opdracht van de opdrachtgever heeft ontvangen.

10.3 De opdrachtgever zal de op grond van de AVG verplichte informatie over de verwerking van persoonsgegevens bij het uitvoeren van de opdracht aan de betrokkene geven. De opdrachtgever zal dat doen binnen de daarvoor op grond van de AVG geldende termijn. Kraal is het aanspreekpunt voor betrokkenen die hun rechten op grond van de AVG tegenover haar uitoefenen.

10.4 De opdrachtgever en Kraal zullen elkaar meteen informeren zodra zij op de hoogte zijn van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die worden verwerkt bij het uitvoeren van de opdracht. De opdrachtgever en Kraal zullen met elkaar overleggen over de te nemen vervolgstappen, waaronder mogelijk een melding bij de toezichthouder.

10.5 De opdrachtgever en Kraal zullen elkaar meteen informeren zodra zij kennis hebben gekregen van een onderzoek van een toezichthouder in verband met persoonsgegevens die worden verwerkt bij het uitvoeren van de opdracht.

11. Slotbepalingen

11.1 De werknemers van Kraal of door Kraal voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde hulppersonen kunnen zich jegens de opdrachtgever beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontlenen verweermiddelen als waren zij zelf bij die Overeenkomst partij.

11.2 Wanneer naar het oordeel van Kraal de overeengekomen werkzaamheden zijn voltooid, doet zij Opdrachtgever hiervan blijken. Binnen veertien dagen daaropvolgend deelt Opdrachtgever schriftelijk mede of hij het gepresteerde al dan niet aanvaardt. De werkzaamheden gelden als aanvaard, indien Opdrachtgever niet tijdig mededeling doet over de (niet) aanvaarding. De werkzaamheden gelden tevens als aanvaard op het moment dat Opdrachtgever het werk functioneel in bedrijf neemt. Met de aanvaarding van de werkzaamheden vervallen Opdrachtgevers rechten terzake van de tekortkomingen die hij gedurende de aanvaardingstermijn heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken en welke hij niet schriftelijk aan Kraal heeft gemeld

11.3 Toepassing van eventuele (inkoop) voorwaarden van de opdrachtgever worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, ook indien hiernaar verwezen wordt in e-mails en/of brieven van de opdrachtgever.

11.4 Overeenkomsten tussen Kraal en opdrachtgever worden beheerst door het Nederlandse recht, met uitsluiting van het Weense Koopverdrag (CISG). Alle geschillen tussen opdrachtgever en Kraal zullen uitsluitend worden beslecht door de binnen het arrondissement van Amsterdam bevoegde rechter.

11.5 Deze algemene voorwaarden zijn in de Nederlandse taal en in de Engelse taal gesteld. In geval van enig verschil van inhoud of strekking tussen beide teksten, is de Nederlandse tekst bindend.